

# INFORME DE SEGUIMIENTO INTERNO

## MÁSTERES UNIVERSITARIOS

Nombre de la Titulación	MU en Comunicación Intercultural, Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos
Centro	Filología Moderna
Responsable de la Titulación	Carmen Pena (Directora del Máster) Bianca Vitalaru (Coordinadora de Calidad)
Fecha de aprobación del Informe por la Comisión de Calidad	22 de abril de 2024

Curso 2022-23



## Contenido

PRESENTACIÓN.....	3
CRITERIO 1.- GESTIÓN DEL TÍTULO.....	4
CRITERIO 2.- INFORMACIÓN PÚBLICA.....	7
CRITERIO 3.- SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD (SIGC) .....	9
CRITERIO 4.- RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES .....	11
CRITERIO 5.- INDICADORES DE RENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN .....	13
FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LA TITULACIÓN .....	15
ANEXO 1 - RECOMENDACIONES EN LOS PROCESOS DE CALIDAD .....	17
ANEXO 2 - PLAN DE MEJORAS.....	18

## PRESENTACIÓN

La finalidad del presente Informe de Seguimiento Interno es reflexionar sobre el desarrollo del Grado, Doble Grado o Máster Universitario, apoyándose en la experiencia y en las evidencias que desde la Unidad Técnica de Calidad se facilitan, con el fin de detectar debilidades y aspectos de mejora.

Estos informes formarán parte de la documentación presentada en el proceso de Renovación de la Acreditación, y serán examinados por los paneles de expertos designados por la Fundación para el Conocimiento madri+d.

### INDICACIONES:

Con el fin de facilitar el análisis, para cada criterio se incorpora, en primer lugar, un listado de evidencias, accesibles a través de *Teams*.

El/la responsable del título debe comprobar si se cumplen distintos aspectos relacionados con cada uno de los criterios, realizando una valoración semicuantitativa, donde:

- A: se logra el estándar totalmente y con excelencia, ya que existen ejemplos que exceden de los requerimientos básicos y constituye uno de los puntos fuertes de la titulación.
- B: se logra el estándar totalmente.
- C: se logra el estándar parcialmente y, por lo tanto, se han detectado áreas de mejora.
- D: no se logra el estándar.

- **En caso de que no proceda contestar alguna cuestión, esta quedará sin respuesta.**
- Hay preguntas que solo tienen habilitadas las opciones B y D porque requieren una respuesta de “se logra” o “no se logra”, respectivamente.
- Las valoraciones C y D implican que se han identificado debilidades y que hay que añadir acciones de mejora en el anexo 2.
- Las valoraciones A se identifican con las fortalezas y deben indicarse en el apartado “Fortalezas y Debilidades de la titulación”.

En los cuadros de texto de cada criterio, se comentarán de forma concisa las conclusiones del análisis, centrándose únicamente en los aspectos que se diferencian del estándar, es decir, los apartados que se “cumplen con excelencia” (A), o que se “cumplen parcialmente” (C) o “no se cumplen” (D), justificando, en cada caso, el porqué e indicando la referencia a la/s evidencia/s que lo constatan.

## CRITERIO 1.- GESTIÓN DEL TÍTULO

La implantación de la titulación se corresponde con lo previsto en la Memoria de Verificación y permite que los estudiantes alcancen los objetivos previstos.

Evidencias y datos necesarios para realizar el análisis del criterio:

- TBL\_AM: Admisión y matrícula
- TBL\_PI (Másteres): Perfil de ingreso
- TBL\_RC: Reconocimiento de créditos
- TBL\_PE: Prácticas Externas
- ES\_DO: Encuesta Docente
- ES\_EST, ES\_PDI, ES\_PE y ES\_TP: Encuestas de Satisfacción del Estudiantado, del PDI, sobre las Prácticas Externas y de los Tutores de Prácticas, respectivamente
- ES\_EGR1 y ES\_EGR2 : Encuesta de Satisfacción de Egresados/as a 1 año y a 3 años del egreso
- Otras propias del Título: Actas de las reuniones de las Comisiones Académica y de Calidad; Registro propio de Quejas y Sugerencias; Informes o actas de coordinación; etc.

	Se logra con excelencia (A)	Se logra el estándar (B)	Se logra parcialmente (C)	No se logra (D)
1. El número de plazas ofertadas es acorde a lo verificado (Para cumplir este estándar la matrícula no debe superar el 10% de la oferta)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Los criterios de admisión y perfil de ingreso son acordes a lo verificado	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. La estructura del plan de estudios es acorde a lo verificado	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Las guías docentes se corresponden con las de la memoria verificada (Las competencias, contenidos, metodologías, resultados del aprendizaje, actividades formativas y sistemas de evaluación son acordes con las fichas que aparecen en la memoria verificada)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. La coordinación docente, tanto vertical como horizontal, del título es adecuada y permite una planificación temporal que asegure la adquisición de los resultados de aprendizaje	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Se aplica adecuadamente la normativa académica (permanencia, evaluación del aprendizaje, etc.)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Existe una Comisión Académica o de Docencia que se reúne al menos dos veces al año para tratar cuestiones de la gestión del título y se elaboran actas de las reuniones	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. En el caso de que la titulación contemple <b>prácticas académicas externas</b> (curriculares), éstas son adecuadas a la demanda y a la adquisición de competencias, y se realizan conforme a la memoria de verificación	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. En el caso de que el título se imparta en <b>varios centros</b> (propios o adscritos) de la misma universidad o sea <b>interuniversitario</b> , la coordinación entre ellos está establecida formalmente y hay evidencias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Los <b>complementos formativos</b> (si los hay) son los adecuados y están contemplados en la Memoria de Verificación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Si procede, el sistema de <b>reconocimiento de ECTS</b> se realiza según lo recogido en la memoria y se ciñe a la normativa vigente	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Para dobles titulaciones	Se logra con excelencia (A)	Se logra el estándar (B)	Se logra parcialmente (C)	No se logra (D)
12. El número de plazas ofertadas en la doble titulación se descuenta del cómputo total de plazas verificadas para cada una de las titulaciones simples <sup>1</sup>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Los/as estudiantes realizan dos TFG/TFM, tal y como indica la normativa al respecto		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
14. Las guías docentes de las asignaturas de la doble titulación son coherentes y cumplen con lo establecido en las memorias verificadas de las titulaciones simples	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. El diseño curricular de estos estudios es adecuado en cuanto a la carga de trabajo prevista y el plan de reconocimientos establecido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<sup>1</sup> Hay que recordar que las plazas de las dobles titulaciones se deben descontar de las plazas verificadas para cada una de las titulaciones simples, de tal modo que si se ofertan 30 plazas para una doble titulación se deben descontar 30 plazas en la oferta de plazas de cada una de las titulaciones simples.

**COMENTARIOS** (máx. 3.000 caracteres)

En el curso 2022-2023 el número de plazas totales ofertadas (150 plazas) corresponde a las cinco especialidades ofertadas (árabe, chino, francés, inglés y ruso) y es acorde a lo verificado. La tasa de ocupación fue de 70% (EV. 1.1). Los criterios de admisión y las características del perfil de ingreso se aplican adecuadamente para garantizar la admisión de alumnos con el perfil requerido.

<https://posgrado.uah.es/es/masteres-universitarios/master/Comunicacion-Intercultural-Interpretacion-y-Traduccion-en-los-Servicios-Publicos/> (EV.1.2).

El plan de estudios implantado se corresponde con la información prevista en la memoria verificada. Las guías docentes incluyen las competencias, contenidos, metodologías, resultados del aprendizaje, actividades formativas y sistemas de evaluación son acordes con la memoria verificada (EV.1.3). Existe una Comisión Académica que se reúne al menos dos veces al año para tratar cuestiones de la gestión del título y se elaboran actas de las reuniones. La gestión y la coordinación académica del título permiten una planificación temporal y una dedicación del estudiante que aseguran la adquisición de los resultados de aprendizaje y la normativa académica se aplica adecuadamente. La coordinación se realiza según lo previsto en la memoria verificada, de modo vertical y horizontal. El coordinador de cada especialidad y el profesor responsable de cada una de las asignaturas realizan las funciones previstas y aprobadas y dan cuenta a la comisión académica del título que, a su vez, informa a la dirección del máster y a la Comisión de Calidad de la titulación (EV.1.4 ). Los resultados se reflejan mediante la satisfacción del alumnado y profesorado (EV1.5A y B). Las prácticas externas son adecuadas a la demanda (EV.1.6) y a la adquisición de competencias y se realizan conforme a la memoria de verificación (EV.1.7A y B). El sistema de transferencia y reconocimiento de créditos se aplica satisfactoriamente y se emplea especialmente en la asignatura de Prácticas. En esta asignatura hubo reconocimiento de créditos para 5 alumnos en el curso académico 2022-2023 (EV.1.8).

**Valoración global criterio 1**

A  B  C  D

## CRITERIO 2.- INFORMACIÓN PÚBLICA

Se dispone de mecanismos para comunicar de manera adecuada a todos los grupos de interés las características de la titulación, sus resultados y los procesos que garantizan su calidad.

Evidencias y datos necesarios para realizar el análisis del criterio:

- Página web de la titulación
- ES\_EST: Encuesta de Satisfacción del Estudiantado

	Se logra excelencia (A)	Se logra el estándar (B)	Se logra parcialmente (C)	No se logra (D)
1. La información pública sobre la titulación es suficiente	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. La información sobre la titulación está actualizada	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. La información sobre la titulación es accesible y coherente con lo verificado	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Están publicadas todas las guías docentes		<input checked="" type="radio"/>		<input type="radio"/>
5. La página ofrece información específica y detallada sobre la organización de las materias del plan de estudios	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. En caso de másteres: los CV del profesorado son accesibles y están actualizados	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## COMENTARIOS (máx. 3.000 caracteres)

La universidad pone a disposición de todos los grupos de interés información objetiva y suficiente sobre las características del título, así como sobre los procesos de gestión que garantizan su calidad. En la página web de la Escuela de Postgrado existe un apartado específico para esta titulación (<https://posgrado.uah.es/es/masteres-universitarios/master/Comunicacion-Intercultural-Interpretacion-y-Traduccion-en-los-Servicios-Publicos/>) [EV.2.1]. Se ofrece información sobre varios aspectos: vías de acceso y perfil requerido, requisitos específicos de admisión, objetivos y competencias, estructura del plan de estudios, planificación de la enseñanza y profesorado, ámbitos de desempeño profesional, sistema de garantía de calidad (responsables, procedimientos y acciones de mejora puestas en marcha, indicadores principales, resultados de los procesos de verificación, inscripción en el RUCT, seguimiento), gestión de incidencias y el procedimiento que se debe seguir, normativa académica, medios materiales, seminarios complementarios y orientación para estudiantes. Las guías docentes se publican con bastante antelación para que los candidatos puedan tener acceso a ellas a lo largo de todo el proceso de preinscripción (EV. 2.1). Los CVs resumidos del profesorado son accesibles en la página web del máster y están actualizados (EV. 2.2).

Asimismo, tanto el máster como la propia universidad tienen establecidos diferentes mecanismos de información académica y orientación al alumnado, que se recoge en su página web:

<https://posgrado.uah.es/es/masteres-universitarios/master/Comunicacion-Intercultural-Interpretacion-y-Traduccion-en-los-Servicios-Publicos/>. La universidad informa sobre todos los aspectos administrativos y académicos requeridos relacionados con la titulación (EV.2.1). Además, orienta sobre las prácticas (<https://www.uah.es/es/conoce-la-uah/organizacion-y-gobierno/servicios-universitarios/servicio-de-practicas/>) y realiza una serie de acciones orientadas a la empleabilidad (EV.2.3; acciones empleabilidad: <https://uahmastercitis.es/informes-de-seguimiento/>). Por su parte, el máster cuenta con dossiers informativos para cada módulo, imparte sesiones informativas al alumnado antes de cada módulo (EV.2.4) y establece tutorías (con el profesorado, coordinadores por especialidades y dirección) (EV.2.4).

### Valoración global criterio 2

A  B  C  D

### CRITERIO 3.- SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD (SIGC)

La titulación dispone de mecanismos implementados que permiten analizar el desarrollo y resultados del Título, asegurando así su revisión y mejora continua.

Evidencias y datos necesarios para realizar el análisis del criterio:

- SI\_IF: Informes de Seguimiento Interno
- PM: Planes de mejora
- TBL\_ES: Encuestas de Satisfacción de los grupos de interés
- Otras propias del programa: Actas de las reuniones de las Comisión de Calidad; Registro propio de Quejas y Sugerencias; etc.

	Se logra con excelencia (A)	Se logra el estándar (B)	Se logra parcialmente (C)	No se logra (D)
1. El centro/título cuenta con una Comisión de Calidad		<input checked="" type="radio"/>		<input type="radio"/>
2. La Comisión de Calidad del título o del centro realiza al menos dos reuniones anualmente y levanta acta de éstas	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Se analiza la información disponible del título y se realiza anualmente un informe de seguimiento interno de la titulación	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. El análisis de la información permite identificar áreas de mejora en el desarrollo de la titulación y realizar anualmente un Plan de Mejoras detallado, con toda la información necesaria sobre las acciones planteadas (responsable, estado, indicador, plazo de cumplimiento, ...)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Se realiza un seguimiento de las acciones planteadas en los Planes de Mejora	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Se atienden y se da respuesta a las quejas y sugerencias a través del procedimiento establecido en el Reglamento de Quejas y Sugerencias de la UAH	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Para títulos interuniversitarios o interdepartamentales, se han implementado mecanismos de coordinación que faciliten la generación de datos homogéneos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## COMENTARIOS (máx. 3.000 caracteres)

La comisión de calidad de la titulación realiza la actividad requerida desde su implantación (análisis y la evaluación de la actividad docente, la revisión y mejora de los planes de estudio, la evaluación y el seguimiento de los resultados del título y la toma de decisiones derivadas de su evaluación y seguimiento) y el SGIC funciona eficazmente. Se realizan al menos dos reuniones anuales con el objetivo de analizar la información disponible, monitorizar el desarrollo y la evolución del título, identificar áreas de mejora en el desarrollo de la titulación y mejorar la calidad del proceso de enseñanza- aprendizaje (actas EV. 3.1). Los procedimientos aplicados garantizan la recogida y el análisis continuo de la información y de los resultados relevantes para la gestión eficaz del título (EV.3.2). Existen diferentes tipos de procedimientos que permiten garantizar la recogida de información de forma continuada: encuestas de satisfacción e informes de los coordinadores de cada especialidad e informes de inserción laboral. La misma comisión realiza los informes de seguimiento y verificación anuales del programa (EV. 3.3), un plan de mejora anual indicando las acciones de mejora, los responsables y las fechas de implementación (EV. 3.4) y atiende las quejas (<https://uahmastercitisp.es/sugerencias-y-reclamaciones/>).

Las decisiones tomadas se basan en los resultados de aprendizaje y la satisfacción de los grupos de interés con la titulación, las prácticas, la docencia y los datos relacionados con la incorporal laboral de los egresados (EV.3.2).

A través de la página web se publican y difunden los resultados de la calidad docente de la titulación, así como el informe sobre las mejoras implantadas desde la constitución del SIGC (plan de mejoras) (EV. 3.4). También se publican los procedimientos contemplados en el Manual de Sistema de GC y la información sobre el grado de implantación y efectividad, las normas de funcionamiento y el sistema de tomas de decisiones (EV. 3.4). El plan de mejoras y el informe de seguimiento están disponibles en la página web (EV. 3.3) y se envían también por correo electrónico al profesorado y a la comisión académica.

La información sobre el procedimiento de gestión de quejas y sugerencias se encuentra en la página web oficial

(<https://posgrado.uah.es/es/masteres-universitarios/master/Comunicacion-Intercultural-Interpretacion-y-Traduccion-en-los-Servicios-Publicos/>) y se aplica con normalidad

### Valoración global criterio 3

A  B  C  D

#### CRITERIO 4.- RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

El personal académico, de apoyo y los recursos materiales son suficientes y adecuados, de acuerdo con las características de la titulación y el número de estudiantes y se corresponde con lo establecido en la Memoria de Verificación.

Evidencias y datos necesarios para realizar el análisis del criterio:

- TBL\_EAD: Evaluación de la actividad docente
- TBL\_PDI: Estructura de PDI
- TBL\_FORIN: Formación e Innovación Docente
- TBL\_MOV: Movilidad entrante y saliente de estudiantes
- TBL\_TUT (Grados): Tutorías personalizadas y programa mentor, si lo hay
- ES\_DO: Encuesta de satisfacción con la docencia (encuesta docente)
- ES\_EST, ES\_PDI, ES\_PAS, ES\_EGRE1 y 2 y ES\_MOV: Encuestas de Satisfacción de los grupos de interés, y con la Movilidad
- Otras propias del título: (Ej. Estructura del personal externo a la UAH)

	Se logra con excelencia (A)	Se logra el estándar (B)	Se logra parcialmente (C)	No se logra (D)
1. Los perfiles del profesorado coinciden con lo indicado en la Memoria del título y dicho profesorado dispone de la formación, la experiencia y la calidad docente adecuadas	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. El porcentaje de profesorado doctor cumple el RD 640/2021 (50% para grados y másteres)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. El personal de apoyo es suficiente y tiene la formación adecuada	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Los recursos materiales son adecuados al número de estudiantes y a las actividades formativas programadas en el título	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. En su caso, los programas o acciones de movilidad ofertados para los/as estudiantes son adecuados y su alcance es suficiente	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Las acciones de orientación académica y profesional dirigidas al estudiantado son adecuadas y efectivas	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Para <b>titulaciones semipresenciales o virtuales</b> , el PDI cuenta con la formación adecuada para poder impartir en esta modalidad virtual	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. En su caso, <b>los títulos semipresenciales o a distancia</b> disponen de las infraestructuras tecnológicas adecuadas	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**COMENTARIOS** (máx. 3.000 caracteres)

El personal docente de la titulación coincide con lo indicado en la memoria del título y su formación, experiencia y calidad docente son adecuadas. El máster cuenta con dos tipos de formadores: 1. PDI proveniente de la Universidad de Alcalá (personal interno de la UAH), 2. Personal de otras universidades de España (Madrid, Granada, Sevilla) y de otros países, así como profesionales de la TISP (traductores e intérpretes como personal externo). Todos los grupos (54 profesores) tienen una experiencia sólida y acreditada de modo que el personal académico del título es suficiente y su nivel de cualificación académica es el requerido por el RD 420/2015. Más del 50% son doctores y el resto licenciados y con especializaciones adicionales en las áreas relacionadas con el ámbito de estudio (EV. 4.1; EV 4.4). El PDI que imparte docencia semipresencial en las asignaturas online del módulo 1 tiene una formación adecuada en el manejo de la infraestructura y software específico y en la modalidad de enseñanza online (EV. 4.1).

Los profesores evaluados por el programa Docentia han conseguido informes excelentes, muy favorables y favorables (EV. 4.2) y han seguido participando en cursos y proyectos de innovación docente (EV. 4.3). El profesorado de la UAH cuenta con 18 sexenios de investigación y 20 quinquenios; asimismo el profesorado externo cuenta con 21 sexenios y 25 quinquenios (EV. 4.4). Por otro lado, el personal externo aporta la parte más profesionalizante, encargándose, sobre todo, de impartir talleres prácticos. El profesorado se sigue formando mediante talleres de innovación docente: talleres de innovación docente de la UAH (EV. 4.3) y talleres formativos para profesorado interno y externo del máster (EV. 4.5). También hay orientación específica sobre el desarrollo de competencias e inserción en el mercado laboral (<https://uahmastercitisp.es/informes-de-seguimiento/>)

El personal de apoyo que participa en las actividades formativas y los servicios de información y orientación académica y profesional proporcionados al alumnado son suficientes para permitir el adecuado desarrollo del título. Los recursos materiales son adecuados al número de alumnos y a las actividades formativas programadas en el título. El título cuenta con las infraestructuras básicas necesarias que permiten que las clases se desarrollen eficazmente: aulas de clase con acceso a internet, aulas de informática, laboratorios de interpretación, laboratorio con cabinas de interpretación, Blackboard/plataforma virtual como apoyo a la docencia presencial, software y hardware necesarios para asegurar el uso de las nuevas tecnologías en la docencia material (EV. 4.6).

**Valoración global criterio 4**

A  B  C  D

### CRITERIO 5.- INDICADORES DE RENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN

Los resultados de los indicadores académicos y de satisfacción de la titulación y su evolución son adecuados y coherentes con lo establecido en la Memoria de Verificación del Título.

Evidencias y datos necesarios para realizar el análisis del criterio:

- SI\_IF: Informe Final de Seguimiento Interno de la titulación
- TBL\_RAS: Resultados de asignaturas
- TBL\_TAS: Resultados- Tasa de éxito, duración media y abandono-
- TBL\_ES: Tabla resumen de las Encuestas de Satisfacción
- ES\_DO, ES\_EST, ES\_PDI, ES\_PAS, ES\_EGR1 y ES\_EGR2, ES\_PE, ES\_TP, ES\_MOV: Encuestas de Satisfacción de los grupos de interés
- ES\_ILE1 y ES\_ILE2: Encuesta de Inserción Laboral a 1 y 3 años del egreso
- Otras propias de la titulación: Informes sobre rendimiento de asignaturas, actas de la Comisión Académica y de Calidad

	Se logra con excelencia (A)	Se logra el estándar (B)	Se logra parcialmente (C)	No se logra (D)
1. La evolución de los indicadores de resultados (tasas de rendimiento, éxito, evaluación, eficiencia y duración media) son adecuados para alcanzar los objetivos del título previstos	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. La evolución de la tasa de abandono es adecuada para alcanzar los objetivos del título previstos	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. La evolución de la tasa de graduación es adecuada para alcanzar los objetivos del título previstos	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Los resultados de rendimiento de las asignaturas son adecuados para alcanzar los objetivos del título previstos	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Se desarrollan acciones encaminadas a la mejora de los indicadores y tasas de resultados del título	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. La tasa de respuesta de las encuestas es representativa y permite un análisis de la satisfacción de los diferentes grupos de interés	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. La satisfacción de los grupos de interés es adecuada	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Se desarrollan acciones para la mejora de los resultados de las encuestas de satisfacción y la mejora de la tasa de respuesta	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Los resultados de la encuesta de inserción laboral son adecuados a las características del título	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## COMENTARIOS (máx. 3.000 caracteres)

*Incluir breve análisis de los resultados obtenidos y compararlos con los verificados y los obtenidos en años anteriores.*

Las tasas de éxito, rendimiento y evaluación son muy altas (98,8%; 88,2%; 89,3%), lo que indica que se alcanzan los resultados de aprendizaje previstos y la duración de los estudios es la prevista (EV.5.1). Las tasas de graduación (20-21) (84,35%) y de abandono son adecuados para alcanzar los objetivos del título previstos (EV.5.1). El rendimiento es muy satisfactorio y se alcanzan los objetivos previstos. Destaca el porcentaje de 100% de alumnos aprobados en primera matrícula en 12 asignaturas y porcentajes por encima del 80% en 11 asignaturas (EV. 5.2). Esto concuerda con la tasa de eficiencia (93%) (EV. 5.1).

Los diferentes grupos están satisfechos con la calidad de la titulación. La satisfacción del alumnado con el profesorado es alta (8,5). Destacan la puntualidad, la disponibilidad (8,9) y el respeto (8,8), entre otros (EV. 5.3A). En cuanto a la titulación, el alumnado destaca la atención al estudiantado (7,23/10) y la calidad del profesorado (6,93). Se indican valores medios de satisfacción con la titulación (6), la estructura del plan de estudios, las instalaciones y el proceso de enseñanza-aprendizaje (EV5.3B). Se desarrollarán acciones encaminadas a la mejora de la satisfacción sobre estos aspectos. El profesorado muestra una satisfacción alta con la titulación (global 8,94; general 9,12), la planificación (9,50) y la coordinación (9,04), entre otros (EV. 5.4). La satisfacción del PAS es alta (7,85). La satisfacción de los tutores de prácticas del último curso disponible es muy alta, con valores por especialidades de entre 8,72 y 9,30 (EV.5.5) igual que la del alumnado, de 8,62, EV.5.3C). Destacan el conocimiento del sector (9), la introducción al mundo laboral (8,9) y la atención del tutor (9,3 y 9), entre otros (EV. 5.3C).

La inserción laboral es adecuada a las características del título, con un nivel de empleabilidad de 85% (EV. 5.7B); el porcentaje de respuesta subió a 25,53% (egresados de 20-21). La satisfacción de los egresados es alta: 7,06/10 (titulación), 7,56/10 (conocimientos) y 7,63/10 (competencias). La adecuación de varias competencias recibe un valor más alto de 7: por. ej., rendir bajo presión, obtener nuevos conocimientos, trabajar en equipo, resolución de problemas, adaptación a nuevos entornos o situaciones, organización del tiempo (EV. 5.7A). El 61,9% encuentra trabajo una vez finalizado el estudio (aprox. 50% en menos de 1 año) y otros 23% ya tienen trabajo al empezar el estudio. La tasa de empleabilidad es alta (85%), lo que constituye uno de los puntos fuertes del programa. El 50% mantienen su primer empleo o siguen trabajando en la misma empresa/institución. El 41,18% encuentran empleos como empleados administrativos y de oficina y otros 47,06% como profesionales intelectuales o de apoyo. El nivel de satisfacción con el estudio en relación con el mercado laboral es medio (6,19) (EV.5.7B). Se desarrollarán acciones para mejorar la relación entre la titulación y el mercado laboral.

### Valoración global criterio 5

A  B  C  D

## FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LA TITULACIÓN

Indique, numeradas, las principales Fortalezas y Debilidades de la titulación, basadas en el análisis anterior.

Las valoraciones A siempre se corresponderán con Fortalezas y las D con Debilidades. La valoración C implica que hay ciertas áreas de mejora y, por lo tanto, alguna debilidad. Estas debilidades deberán ser analizadas para plantear medidas de mejora que quedarán reflejadas en el Plan de Mejoras (anexo 2). En las valoraciones B se cumple con todo lo necesario, pero es posible que haya algún aspecto destacable como fortaleza o alguna mejora posible.

### FORTALEZAS (máx. 3.000 caracteres)

Criterio 3. El Sistema Interno de Garantía De Calidad funciona eficazmente y es destacable la disponibilidad del informe de seguimiento y del plan de mejoras para todos los grupos implicados (EV: <https://uahmastercitisp.es/plan-de-trabajo-y-calendario-de-la-comision-de-calidad/>) y el envío a todos los profesores implicados (Criterio 3.5 de la lista de criterios evaluables de este informe).

Criterio 4. Recursos humanos. El profesorado no solo cumple con el perfil requerido (RD 640/2021) sino que más del 50% del profesorado es doctor y tiene una amplia formación, experiencia y calidad docente (EV. 4.1) que repercute en el desarrollo de competencias en el alumnado, que, a su vez, obtiene una puntuación muy alta en la encuesta docente (EV. 5.3A) (Criterios 4.1 y 4.2 de la lista de criterios evaluables).

Asimismo, el programa incluye una serie de acciones de orientación académica y profesional dirigidas al estudiantado (EV. Criterio 2) (Criterio 4.6 de la lista de criterios evaluables de este informe).

**DEBILIDADES** (máx. 3.000 caracteres)

1. El nivel de satisfacción del alumnado con la infraestructura es medio.
2. El nivel de satisfacción del alumnado con la estructura del plan de estudios (en concreto la duración) y la organización de la enseñanza es medio.
3. El nivel de satisfacción del alumnado con los recursos informáticos, tecnológicos y web (aulas de informática, equipamiento del aula, Aula Virtual, MiPortal) del centro es medio. Trabajaremos para mejorar la claridad con respecto a la información que se da desde el máster, la ubicación de cada tipo de información y la organización de materiales en el Aula Virtual.
4. El nivel de satisfacción de los egresados con respecto a la relación entre la titulación y el mercado laboral es medio. Trabajaremos para seguir realizando acciones prácticas para dar a conocer las particularidades del mundo laboral y sus necesidades. Eso permitirá que el alumnado determine sus preferencias y debilidades y siga trabajando para mejorarlas, así como orientarse con respecto a las instituciones y empresas o ámbitos de la TISP en las que tienen más posibilidades de incorporación laboral.

## ANEXO 1 - RECOMENDACIONES EN LOS PROCESOS DE CALIDAD

Para completar el Plan de Mejoras (anexo 2), es preciso tener en cuenta, además, el grado de cumplimiento de las **recomendaciones**, **recomendaciones de seguimiento especial (SE)** y **modificaciones necesarias** que figuran en los informes finales de los procesos de Verificación, Modificación, Seguimiento Externo y Renovación de la Acreditación.

Evidencias y datos necesarios para realizar el análisis del criterio:

- VE\_IF: Informe Final de Verificación
- MO\_IF: Informe Final de Modificación (si procede)
- SO\_IF: Informe Final de Seguimiento Ordinario (si procede)
- SE\_IF: Informe Final de Seguimiento Especial (si procede)
- RA\_IF: Informe Final de Renovación de la Acreditación (si procede)
- RA\_PM: Plan de Mejoras presentado para la Renovación de la Acreditación (si procede)

	Sí	No
1. Se han revisado los últimos Informes Finales de Verificación, Modificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Existen:		
• Recomendaciones	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
• Recomendaciones de especial seguimiento	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
• Modificaciones necesarias	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Si existen, indicar cuáles son y explicar las medidas adoptadas (máx. 3.000 caracteres):

Este informe de seguimiento interno ha coincidido con el proceso externo de seguimiento ordinario (teniendo en cuenta el Informe final de la Renovación de la Acreditación de 2019), cuyo resultados fueron muy favorables.

CRITERIO 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO – La calificación cambia de D a B

CRITERIO 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA – La calificación cambia de C a B

CRITERIO 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD – La calificación cambia de C a B

CRITERIO 4. PERSONAL ACADÉMICO – La calificación cambio de D a B

CRITERIO 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE – La calificación cambia de C a B

CRITERIO 7. INDICADORES DE RENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN – La calificación cambia de C a B

## ANEXO 2 - PLAN DE MEJORAS

Para poder hacer un correcto seguimiento, se deberán incluir, únicamente, las acciones de mejora nuevas resultantes del análisis de este curso, y las de los Planes de Mejora anteriores que todavía no han finalizado, e indicar su estado de cumplimiento, manteniendo su código inicial para poder facilitar la trazabilidad.

Las acciones que se decida renovar anualmente, se entiende que ya están incorporadas a la actividad habitual anual del curso. Con el fin de sistematizar estas actuaciones, se realizarán unas Instrucciones de Trabajo (IT) que detallen las tareas a realizar, quién las realiza, en qué momento del año, etc. (Por ejemplo, "IT para la revisión y actualización de la información de la página web"). Con ello, estas actividades pasarían a considerarse acciones finalizadas en el Plan de Mejoras y se eliminarían de este.

Han de quedar recogidas las acciones de mejora encaminadas a resolver las recomendaciones, recomendaciones de seguimiento especial (SE) y modificaciones necesarias que se hayan recibido en los procesos de evaluación externos (Verificación, Modificación, Seguimiento, Acreditación) y se identificarán en la casilla "ORIGEN". Aquellas acciones que procedan del análisis interno de la titulación se identificarán con "Seguimiento Interno".

CÓDIGO (número - año inicio)	ENUNCIADO DE LA MEJORA (máx. 400 caracteres)	RESPONSABLE	ORIGEN	FECHA DE INICIO	INDICADOR que evidencia su cumplimiento	PRIORIDAD	ESTADO
1-2023	Mejorar el acceso a la infraestructura	Carmen Pena Díaz	Seguimiento Interno	1/10/2023	- Email a decanato sobre necesidad de mejora en la asignación de aulas. - Encuesta satisfacción a alumnado.	Media	En proceso
2-2023	Informar al alumnado sobre plan de estudios y mejorar la organización de la enseñanza	Carmen Pena Díaz	Seguimiento Interno	1/10/2023	- Información inicial al alumnado sobre la duración del programa y posibilidades de aprovechamiento eficaz. - Calendario de clase.	Media	En proceso

CÓDIGO (número- año inicio)	ENUNCIADO DE LA MEJORA (máx. 400 caracteres)	RESPONSABLE	ORIGEN	FECHA DE INICIO	INDICADOR que evidencia su cumplimiento	PRIORIDAD	ESTADO
3-2023	Mejorar la claridad y accesibilidad a la información del título en los recursos informáticos y tecnológicos del máster (web, plataforma).	Bianca Vitalaru	Seguimiento Interno	1/10/2023	-Página web y plataforma. -Presentación inicial al alumnado.	Media	En proceso
4-2023	Incorporación de talleres impartidos por profesionales del sector para mejorar la relación entre la titulación y la incorporación laboral (sobre traducción e interpretación autónoma y funcionamiento de diferentes instituciones).	Bianca Vitalaru	Seguimiento Interno	1/10/2023	- Calendarios de clase. -Carteles disponibles en la página web.	Media	En proceso
1-2024	Reorganización de las asignaturas en la plataforma virtual Blackboard para una presentación más eficaz y más accesible.	Carmen Pena	Seguimiento Interno	1/10/2024	-Capturas de pantalla. -PPT para alumnado sobre organización espacios en Blackboard.	Media	Sin iniciar
2-2024	Presentación específica para el alumnado sobre toda la información del título así como la variedad de recursos que ofrece.	Carmen Pena/Mar Sánchez	Seguimiento Interno	1/10/2024	-PPT al alumnado.	Media	Sin iniciar

CÓDIGO (número- año inicio)	ENUNCIADO DE LA MEJORA (máx. 400 caracteres)	RESPONSABLE	ORIGEN	FECHA DE INICIO	INDICADOR que evidencia su cumplimiento	PRIORIDAD	ESTADO
3-2024	Conferencias/mesas redondas sobre las oportunidades laborales actuales y competencias requeridas en el mundo profesional a raíz de investigaciones anteriores.	Carmen Pena/Bianca Vitalaru	Seguimiento Interno	01/12/2024; 10/01/2025	-Cartel disponible en la página web.	Media	Sin iniciar
			Seleccione una opción			Seleccione ur	Seleccione u
			Seleccione una opción			Seleccione ur	Seleccione u
			Seleccione una opción			Seleccione ur	Seleccione u